

CRUZ, André Luiz Valença da. **Comunicação informal e socialização do conhecimento em instituições financeiras**. Brasília, 2010. 131 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília.

URL:

<http://hdl.handle.net/10482/6566>

**Resumo:** A presente pesquisa teve como objetivo propor características desejadas a uma solução tecnológica que, utilizada como recurso de gestão do conhecimento, contribua para aumentar a socialização de conhecimento entre empregados de organizações financeiras e destes com o restante da organização, por meio da comunicação informal. Com base nos estudos de Tubbs e Moss (2003), Kunsch (2003), Nonaka e Takeuchi (1997), Choo (2006), Swan (1999) e Kraut (1990) foi construído o modelo teórico conceitual da pesquisa, segundo o qual, o uso de tecnologias da informação permeia o compartilhamento do conhecimento por meio de canais formais e informais de comunicação nas organizações. O modelo teórico guiou a escolha dos procedimentos de pesquisa e a posterior discussão dos resultados. A escolha das abordagens quantitativa e qualitativa e a análise conjunta dos achados possibilitaram minimizar as desvantagens específicas de cada instrumento utilizado. Mais que isso, possibilitou o atingimento dos objetivos específicos do estudo, nomeadamente: identificar os meios e canais de comunicação utilizados na busca por informação e compartilhamento de conhecimento; identificar os fatores relacionados com o comportamento informacional dos atores envolvidos no processo de comunicação; identificar as características, vantagens e desvantagens dos canais utilizados para compartilhamento de conhecimento, especialmente pela comunicação informal; e identificar características necessárias a uma solução tecnológica que vise a melhorar o processo de comunicação informal e a gestão do conhecimento em organizações financeiras. Os resultados mostram, dentre outros aspectos, que tanto a comunicação formal quanto a informal são utilizadas no processo de busca por informações úteis ao trabalho diário. Quanto à caracterização do comportamento informacional dos atores, observa-se que, diferentemente dos fluxos formais, a comunicação informal apresenta fluxos aleatórios e multidirecionais para a troca de informações que não obedecem à hierarquia organizacional. No que diz respeito às características dos canais de comunicação, ficou evidente que, na percepção da população pesquisada, a principal vantagem dos canais formais de comunicação é a segurança da informação prestada, vinculada ao registro formal da mesma. Por outro lado, este tipo de canal apresenta-se muitas vezes burocrático e moroso na obtenção das respostas. Ao contrário, os canais informais de comunicação apresentam como principais vantagens a agilidade e a rapidez de resposta. Em contrapartida, a segurança da informação prestada via informal é prejudicada pela ausência do registro, deficiência suplantada pelas relações de confiança (pessoal ou técnica) entre os atores do processo. No que tange às características da comunicação informal a serem replicadas em uma solução tecnológica que vise a melhorar este tipo de comunicação, foram salientadas a rapidez, a agilidade e a espontaneidade.

**Palavras-chave:** Comunicação informal; comunicação organizacional; instituições financeiras; socialização do conhecimento; tecnologias da informação.

#### Abstract

This research aimed to identify desired characteristics of a technological solution that, used as a resource for knowledge management, serve to increase the socialization of knowledge among employees of financial organizations or between them and the rest of the organization, through informal communication. Based on studies by Tubbs and Moss (2003), Kunsch (2003), Nonaka and Takeuchi (1997), Choo (2006), Swan (1999) and Kraut (1990) the research theoretical framework has been built. Accordingly, the use of information technology in organizations permeates knowledge sharing through formal and informal channels of communication. The conceptual model guided the

selection of research procedures and the subsequent discussion of results. The choice of quantitative and qualitative approaches and the analysis of research findings made possible a deeper analysis, minimizing disadvantages of each instrument used. According to the specific objectives of the study it was possible to identify (i) communication channels used in the search for information and knowledge sharing; (ii) factors related to information behavior of actors involved in the communication process; (iii) characteristics, advantages and disadvantages of the channels used for knowledge sharing, especially for informal communication; and (iv) needful characteristics for a technology solution that aims to improve the informal communication process and knowledge management in financial organizations. The results show, among other things, that, both formal and informal communications are used in the search for useful information for daily work. As for the characterization of information behavior of the subjects studied, it has been observed that, unlike formal communication patterns, informal communication presents flows for the exchange of information that do not follow the organizational hierarchy. Such flows are random and multidirectional. Regarding characteristics of communication channels, according to perceptions of the subjects studied, the main advantage of formal communication channels is the security of information provided, linked to its formal recording. Moreover, these features are often bureaucratic and slow in getting answers. On the other hand, informal communication channels have flexibility and speed of response as their major advantages. Nevertheless, security of information provided is impaired by the absence of the record. This deficiency is overcome by confidence (personal or technical) amongst actors. Speed, agility and spontaneity have been pointed out as major characteristics of informal communication to be found in a technological solution that aims to improve this kind of communication.

**Keywords:** Financial institutions; informal communication; information technologies; knowledge sharing; organizational communication